

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**S.G.L NATURE CLEAN, S.L**

CIF:B99272585

C/Felipe Sanclemente nº:8. 6ºC

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZA NATURE CLEAN S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE FELIPE SANCLEMENTE Nº6 3ºA 50001 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

#### 04 - Año comienzo actividad.

2010

#### 05 - Número de personas empleadas

25

#### 06 - Persona contacto

YOLANDA PENACHO

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@natureclean.es](mailto:administracion@natureclean.es)

#### 08.- Página web

[www.natureclean.es](http://www.natureclean.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

## **educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

Todos los cambios que se producen a nivel económico, social, políticos, medioambientales son importantes porque de un modo u otro afectan a la actividad diaria, por eso es importante adaptarse a los cambios que se ven influenciados en el mercado, para lograr ajustarlos a nuestros servicios y clientes tanto a corto como a largo plazo.

### **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

Aunque hay muchos aspectos que hay que abordarlos de manera conjunta, a nivel individual hay ciertos temas que si que se pueden abordar como son la igualdad de género, la inserción sociolaboral, la implantación de medidas medioambientales dentro de la gestión de la empresa y el uso de productos de limpieza más respetuosos.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

### **3.1. Información adicional**

La empresa planifica a corto, medio y largo plazo, especialmente con el objetivo de mantener los puestos de trabajo y si fuera posible crear nuevos puestos,

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, contempla la utilización de métodos de trabajo enfocados a la prevención de la contaminación, a la sustitución de productos químicos por productos biológicos o biodegradables, al ahorro de los envases mediante la utilización de productos concentrados y botellas rellenables, y a la gestión adecuada y responsable de los residuos sólidos y basuras que de nuestra actividad se pudieran derivar.

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

### **4.1. Información adicional**

se invierte en productos más respetuosos con el medio ambiente, y en la satisfacción de nuestros trabajadores.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

**5.1. Información adicional**

Tenemos identificados todos grupos de interés que intervienen en nuestras organización como son: los empleados, empresas colaboradoras, administraciones públicas, proveedores, clientes, etc.

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

**6.1. Información adicional**

Disponemos de distintas acciones encaminadas a conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, mantenemos relación directa con cada uno de ellos.

**Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

**7.1. Información adicional**

se dispone de una documentación específica que esta disponible para los trabajadores.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

**8.1. Información adicional**

Cuando se incorpora un nuevo trabajador/a se le informa de la policita de la empresa, valores, misión, normas de vestuario, EPIS, actuaciones en cada circunstancias, politicas de reciclaje de la empresa etc.

**Plan de Responsabilidad Social**

**9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

**9.1. Información adicional**

Entendemos la Responsabilidad Social como el conjunto de políticas y prácticas que

persiguen asegurar que tenemos una gestión responsable. Una apuesta vinculada a nuestros valores. Estos últimos años, hemos aumentado nuestras actividades de carácter solidario en paralelo al desarrollo de la crisis económica y social reciente.

**10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**10.1. Información adicional**

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, contempla la utilización de métodos de trabajo enfocados a la prevención de la contaminación, a la sustitución de productos químicos por productos biológicos o biodegradables, al ahorro de los envases mediante la utilización de productos concentrados y botellas rellenables, y a la gestión adecuada y responsable de los residuos sólidos y basuras que de nuestra actividad se pudieran derivar. Asimismo, empleamos en cada uno de nuestros servicios, maquinaria de limpieza con sistemas de ahorro de agua y producto en función de la suciedad a eliminar.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

**11.1. Información adicional**

nuestros servicio está basado en la atención personalizada que ofrecemos, garantizando soluciones integrales a las necesidades de cada cliente, de este modo conocemos de primera mano la satisfacción de nuestros clientes. Nuestros profesionales acumulan una larga experiencia en el desarrollo de los servicios que prestamos por lo que aseguramos un resultado que satisfaga las necesidades y supere las expectativas del Cliente.

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

Las mejoras se identifican a través del contacto directo con los clientes como son llamadas periódicas de seguimiento, visitas. a través de nuestros empleados, con esto se identifica la satisfacción y las posibles mejorías para poder abordar resultados satisfactorios.

## **Innovación en los productos y servicios**

**13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

**13.1. Información adicional**

Nos vamos adaptando según el tipo de cliente y las necesidades que tiene y los cambios que se producen en el mercado , Nature Clean, actualiza constantemente sus conocimientos en nuevos métodos de limpieza y nuevas tecnologías tanto de maquinarias como de productos, de esta manera se convierte en un «Socio Estratégico» ideal para la optimización de recursos.

## Calidad de los productos y servicios

### 14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### 14.1. Información adicional

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, contempla la utilización de métodos de trabajo enfocados a la prevención de la contaminación, a la sustitución de productos químicos por productos biológicos o biodegradables, al ahorro de los envases mediante la utilización de productos concentrados y botellas rellenables, y a la gestión adecuada y responsable de los residuos sólidos y basuras que de nuestra actividad se pudieran derivar.

### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### 15.1. Información adicional

se revisa el servicio prestado a través de los encargados o responsables, si hubiera que proceder a una mejora se llevaría a cabo en el momento o en el menor tiempo posible, así mismo de manera telefónica se atienden todos los clientes antes cualquier duda, reclamación o subsanación con el servicio.

## Transparencia informativa sobre el producto o servicio

### 16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### 16.1. Información adicional

A los clientes se le presentan los presupuestos donde se detallan los servicios a realizar, la periodicidad, materiales y productos, trabajadores en cada servicios etc.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### **17.1. Información adicional**

La comunicación con nuestros trabajadores es continua ya que es un pilar fundamental para que haya una buena relación y por la propia naturaleza del servicio debemos estar en contacto continuo con ellos. Esta comunicación se establece mediante llamadas telefónicas o personándose en las oficinas, Las propuestas son recogidas por los responsables y evaluadas, todo ello nos lleva a una mejora en cuanto a la relación con los empleados ya que el factor humano es el recurso mas importante con el que contamos.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

### **18.1. Información adicional.**

Desde la empresa disponemos de medidas específicas como la prevención del acoso laboral, en el momento en que se incorporan a la empresa, se les informa de la Ley de Igualdad, del protocolo en materia de prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, acoso sexual, discriminación por razón de sexo y otras formas de discriminación, la forma de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

A demás se cumple el convenio lo que garantiza la igualdad salarial.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se cumple con la normativa vigente respecto a la protección de trabajado. De igual forma se tiene en cuenta las situaciones personales y las medidas específicas encaminadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral tratando de flexibilizar el horario.

### **Formación y desarrollo profesional**

#### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

## 20.1. Información adicional.

El departamento de RRHH identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona.

se forma a los empleados de acuerdo a las necesidades requeridas en cada puesto, se externaliza a través de una empresa especializada. Los trabajadores realizan tanto la formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales, así como la formación de cursos específicos dependiendo del trabajo que realizan.

## 21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

## 21.1. Información adicional.

Con la incorporación de cada trabajador se lleva a cabo una formación al puesto que va a desempeñar, así como la formación en prevención de riesgos laborales del puesto que ocupa y si fuese necesario se le forma con cursos específicos.

## Seguridad y Salud

### 22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

## 22.1. Información adicional.

La empresa dispone de un plan de riesgos laborales y la planificación de la prevención de cada uno de los centros de trabajo, en el que nos asesora una empresa externa especializada en materia de prevención de riesgos laborales y que es revisado anualmente.

Se dispone del Plan de Prevención de riesgos laborales, según establece el Artículo 16 de [3034-1686300078]

la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, modificado por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre

## PROVEEDORES

### Compras responsables

### 23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

## 23.1. Información adicional.

En la elección de los proveedores prima, además de la calidad y precio, que sean empresas locales y se prioriza a aquellas entidades que promuevan la integración social en sus puestos de trabajo. En aquellos proveedores que debido al volumen de compras que

se realizan y a la naturaleza de su producto se exige altos niveles de respeto medioambiental.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Los responsables de cada una de las líneas de actuación supervisan que se cumplan los índices de calidad mencionados anteriormente y siendo también éstos responsables de la búsqueda de nuevos proveedores que puedan mejorar dichos índices.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

#### **25.1. Información adicional.**

se colabora con Fundación Lacus Aragón, Gestora de Servicios Integrales Nature, Fundación Acción social y solidaridad.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Nuestra empresa incorpora la responsabilidad social de forma activa, teniendo en cuenta una serie de indicadores y objetivos que se revisan periódicamente. Como son acciones destinadas a la mejora del medio ambiente o la incorporación en nuestra empresa de personas en riesgo de exclusión entre otras.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

No se difunden estas actuaciones

## 27.1. Información adicional

No se comunican de manera formal estas acciones.

### Comunicación y fomento de buenas prácticas

#### 28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

No se comunican

## 28.1. Información adicional

No se realiza una comunicación proactiva, pero debería de realizarse de cara a un futuro.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

#### 29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

## 29.1. Información adicional.

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental, contempla la utilización de métodos de trabajo enfocados a la prevención de la contaminación, a la sustitución de productos químicos por productos biológicos o biodegradables, al ahorro de los envases mediante la utilización de productos concentrados y botellas rellenables, y a la gestión adecuada y responsable de los residuos sólidos y basuras que de nuestra actividad se pudieran derivar. Asimismo, empleamos en cada uno de nuestros servicios, maquinaria de limpieza con sistemas de ahorro de agua y producto en función de la suciedad a eliminar.

### Compromiso frente al cambio climático

#### 30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

## 30.1. Información adicional.

además de solicitar al proveedor principal criterios de sostenibilidad medioambiental, se forma a los trabajadores en la necesidad de realizar reciclaje con el material de trabajo y se les dan pautas de respeto medioambiental. Establecemos objetivos que son puestos internamente a disposición de los trabajadores de modo de puedan formar parte de las iniciativas.

### Economía circular

#### 31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía

## **circular?**

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

### **31.1. Información adicional**

No se han desarrollado medidas.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

Se comunica a los trabajadores de manera interna con el fin de conseguir los objetivos de menor impacto en el medio ambiente.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### **Valoración Global**

### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La concienciación y la importancia de la Responsabilidad social en aspectos sociales y de forma especial con el medio ambiente, así como las ganas de implicarse y abordar mas temas en materia de RSA.

### **36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Abordar mas temas en materia de RSC, cumplir con los ODS.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

#### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

#### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

#### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.